

Optimalisasi Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon

Ivone Lumingkewas

Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

ivonelumingkewas25@gmail.com

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:

Service optimization,
Tomohon city

The purpose of this study is to analyze, describe and describe the Optimization of Services at the National Unity and Politics Agency of Tomohon City and the realization of organizations and work units that provide excellent service, based on organizational values namely Pray, Work, Create, and Have Integrity. The research method used is a qualitative descriptive method. Data collection techniques with interviews, documentation and observation studies. The results of the study show that: a) Optimization of services at the National Unity and Politics Agency of Tomohon City is inadequate because there is still a lack of understanding of the duties and functions of the agency, b) Optimization of operational support facilities has not been proposed so that task implementation is hampered c) Compilation of evaluation reports has not been fulfilled in accordance with service needs, resulting from a rather long and winding bureaucratic flow, d) Lack of admin staff who master Information Technology and can work as managers of information circulating in the community, and e) Unequal ASN placements then lead to vacancies and shortages ASN at the National Unity and Politics Agency of Tomohon City.

INTISARI

Kata kunci:

Optimalisasi pelayanan,
Kota Tomohon

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis, menggambarkan dan mendeskripsikan Optimalisasi Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon dan terwujudnya organisasi dan unit kerja yang memberikan pelayanan prima, dengan didasari nilai-nilai organisasi yaitu Berdoa, Bekerja, Berkarya, dan Berintegritas. Metode Penelitian yang digunakan adalah Metode Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, studi dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : a) Optimalisasi pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon belum memadai disebabkan karena masih kurangnya pemahaman tupoksi di instansi , b) Optimalisasi sarana pendukung operasional belum diusulkan sehingga untuk pelaksanaan tugas menjadi terhambat c) Belum terpenuhinya penyusunan laporan evaluasi yang sesuai dengan kebutuhan layanan, yang diakibatkan dari alur birokrasi yang agak panjang dan berbelu, d) Kurangnya staf admin yang menguasai Informasi Teknologi dan dapat bekerja sebagai pengelola informasi yang beredar di masyarakat, dan e) Penempatan ASN yang tidak merata kemudian menyebabkan kekosongan dan kekurangan jumlah ASN di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon

Diterima : 28-12/2022

Disetujui : 29-12/2022

Copyright © 2022 (Ivone Lumingkewas). All Right Reserved

1. Pendahuluan

Setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk

memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya [1]. Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan

* Korespondensi Penulis; ivonelumingkewas25@gmail.com

pekerjaan secara efisien dan efektif [2]. Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins, mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan [3].

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Dalam studi manajemen kinerja pekerja atau pegawai ada hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut. Berhasil tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang dalam menjalankan perannya lebih fokus ke dalam perumusan, penyiapan kebijakan dan pengkajian masalah strategis di Kota Tomohon. Fokus tersebut dibagi ke dalam 4 (empat) bidang yang terdiri atas Pertama Bidang Bina Ideologi, Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa. Bidang ini bertugas untuk menyusun, merumuskan, mengkoordinasikan, melaksanakan, memantau, mengevaluasi dan melaporkan kebijakan teknis di bidang ideologi, wawasan kebangsaan, bela negara, karakter bangsa, pembaruan kebangsaan, bhineka tunggal ika dan sejarah kebangsaan.

Selanjutnya Bidang Politik Dalam Negeri yang bertugas untuk menyusun, merumuskan, mengkoordinasikan, melaksanakan, memantau, mengevaluasi dan melaporkan kebijakan di bidang pendidikan politik, etika budaya politik, peningkatan demokrasi, fasilitasi kelembagaan pemerintahan, perwakilan dan partai politik, pemilihan umum/pemilihan umum kepala daerah dan pemantauan situasi politik. Kemudian Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial Budaya dan Organisasi Kemasyarakatan bertugas untuk menyusun, merumuskan, mengkoordinasikan, melaksanakan, memantau, mengevaluasi dan melaporkan kebijakan teknis di bidang ketahanan ekonomi, sosial dan budaya serta pendaftaran ormas, pemberdayaan ormas, evaluasi dan mediasi sengketa ormas dan pengawasan ormas. Dan yang terakhir, Bidang Penanganan Konflik dan Kewaspadaan Nasional bertugas untuk menyusun, merumuskan, mengkoordinasikan, melaksanakan, memantau, mengevaluasi dan melaporkan kebijakan di bidang kewaspadaan dini, kerjasama intelijen, pemantauan orang asing, tenaga kerja asing dan

lembaga asing.

Untuk mensukseskan visi dari Wali Kota dan Wakil Wali Kota Tomohon yaitu “Tomohon Maju, Berdaya Saing dan Sejahtera maka, pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon haruslah optimal. Namun saat ini terdapat beberapa hal yang berpotensi menghambat pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Kesbangpol Kota Tomohon yakni : belum optimalnya koordinasi antar bidang pada Badan Kesbangpol dalam hal Pemberian rekomendasi, pemantauan serta pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan oleh masyarakat. Isu ini diakibatkan oleh belum optimalnya pelaksanaan tupoksi dan koordinasi bidang ketahanan ekonomi, sosial budaya, dan ormas selaku pemberi rekomendasi izin pelaksanaan kegiatan. Serta bidang kewaspadaan nasional yang bertugas untuk memantau dan mengawasi setiap kegiatan masyarakat yang melibatkan banyak orang dalam hal menjaga stabilitas daerah dan mencegah adanya potensi gangguan keamanan yang dapat mengganggu stabilitas daerah.

Kurangnya sarana pendukung operasional di bidang Penanganan Konflik dan Kewaspadaan Nasional. Hal ini dapat mengakibatkan kurang optimalnya pelaksanaan tupoksi bidang kewaspadaan nasional dan penanganan konflik untuk mencari, mengumpulkan dan mengolah informasi di lapangan dalam rangka menemukan segala bentuk atau potensi-potensi adanya ancaman, tantangan, hambatan, dan gangguan dalam masyarakat yang secara langsung mempengaruhi stabilitas daerah Kota Tomohon.

Kurang optimalnya penyusunan Laporan Informasi (LAPIN) dalam pelaporan intelijen di Bidang Penanganan Konflik dan Kewaspadaan Nasional, yang dapat berakibat dalam proses penyampaian informasi kepada atasan atau user yang kurang jelas atau tidak lengkap, walaupun data dan informasi yang didapat dilapangan sebenarnya sudah lengkap.

Pemanfaatan media sosial sebagai sarana pelayanan publik yang masih kurang di Badan Kesbangpol Kota Tomohon. Hal ini sangat berdampak dalam pelayanan publik Badan Kesbangpol diantaranya prosedur pendirian ormas, prosedur untuk pemberian izin rekomendasi kegiatan, prosedur kelengkapan administrasi penerima bantuan untuk partai politik, sosialisasi nilai-nilai kebangsaan, dan sebagainya.

Kurangnya Jumlah staf pelaksana pada Bidang Penanganan Konflik dan Kewaspadaan Nasional. Hal ini sangat berdampak dalam pelaksanaan tupoksi bidang dalam hal pengumpulan data dan informasi mengenai potensi ancaman, tantangan, hambatan, dan gangguan yang dapat mempengaruhi stabilitas daerah yang membutuhkan tenaga yang cukup, sehingga setiap tugas dan tanggung jawab dapat

dilaksanakan secara optimal dan memberikan dampak positif bagi seluruh masyarakat Kota Tomohon.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul : “**Optimalisasi Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon**”.

2. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah Metode Deskriptif Kualitatif. Menurut Creswell dalam Sugiyono [4], penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah social atau masalah kemanusiaan. Proses penelitian mencakup membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data pada setting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial kedalam tema, dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Kegiatan akhir adalah membuat laporan ke dalam struktur yang fleksibel.

Berdasarkan Fokus Penelitian, maka dideskripsikan fokus penelitian yang dilaksanakan peneliti sebagai berikut :

1. Optimalisasi Koordinasi di Badan Kesbangpol Kota Tomohon dalam Pemberian rekomendasi, pemantauan serta pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan oleh masyarakat.
2. Optimalisasi sarana pendukung kegiatan operasional di Badan Kesbangpol Kota Tomohon.
3. Optimalisasi Laporan Informasi (LAPIN) di Badan Kesbangpol Kota Tomohon
4. Optimalisasi pemanfaatan media sosial sebagai sarana pelayanan publik yang masih kurang di Badan Kesbangpol Kota Tomohon
5. Optimalisasi Jumlah staf pelaksana di Badan Kesbangpol Kota Tomohon

Lokasi penelitian dilaksanakan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon.

Teknik pengumpulan data dengan wawancara, studi dokumentasi dan observasi. Tahap-tahap Analisa data dalam penelitian ini, menurut Sarantakos dalam Alston dan Bowles tahap-tahap tersebut terdiri dari tiga tahap umum, yaitu : data reduction dan Organization, dan Interpretation [5].

3. Hasil dan Pembahasan

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat, karenanya birokrasi public berkewajiban dan bertanggung jawab untuk

memberikan layanan public yang baik prima, dan professional. Mengingat pentingnya pelayanan ini, maka pihak manajemen sebuah Lembaga atau organisasi tertentu harus menyiapkan tenaga pelaksana yang professional di bidangnya, berdedikasi tinggi dan mampu untuk melayani masyarakat dengan berbagai karakter yang berbeda, karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat erat kaitannya dengan besarnya tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat. Mengutip pendapat Ndraha menyatakan bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan bagi masyarakat, pemerintah terwujud untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat bukan masyarakat yang melayani pemerintah [6]. Pelayanan public yang professional dapat diwujudkan oleh pemerintah jika adanya akuntabilitas dan responsibilitas pemberi layanan dalam hal ini aparatur pemerintah sendiri. Salah satu tugas pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat sebegu mungkin dalam rangka meningkatkan kepuasan public.

Profesionalitas merupakan salah satu aspek terpenting untuk mencapai kesuksesan dalam pekerjaan. Sikap professional harus dimiliki seseorang yang menjalankan pekerjaannya sesuai dengan keahlian atau kemampuan yang dimiliki, dimana seseorang yang memiliki sikap professional dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tuha sdan tanggung jawab, hubungan dan relasi, serta focus dan konsisten terhadap urusan pekerjaan, sehingga sikap professional menjadi hal yang cukup penting di dunia kerja karena akan berdampak positif bagi organisasi dan bagi kepuasan pelanggan.

3.1 Kualitas Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal berupa terpenuhinya pelayanan public oleh Pemerintah terhadap masyarakat dan standar pelayanan menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penilaian kualitas pelayanan public di Pemerintah Daerah kepada masyarakat dapat diukur dari Indeks Kepuasan Masyarakat, diantaranya : Prosedur pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan dan keamanan pelayanan, maka pembahasan hasil penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut [7]

1. Prosedur Pelayanan

Dari hasil wawancara dan observasi langsung di lokasi penelitian yakni di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon dapat dijelaskan bahwa instansi ini selayaknya instansi pemerintah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan

- kebutuhan masyarakat.
2. Kejelasan Petugas Pelayanan
Dari hasil pengamatan belum ada kejelasan petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun telah ada tupoksi masing-masing, namun masih ditemukan adanya rangkap tugas yang dilakukan oleh pegawai kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon. Hal ini mengakibatkan masyarakat bingung mencari pegawai mana yang bertugas untuk memberikan pelayanan
 3. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
Kedisiplinan pegawai di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon merupakan masalah serius, karena berdasarkan hasil penelitian pegawai masih menganggap enteng mengenai disiplin kerja. Yang seharusnya waktu kerja pegawai kantor adalah sesuai dengan waktu pegawai negeri sipil (PNS), namun kenyataannya pegawai di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon masih saja seenaknya datang dan meninggalkan kantor sesuai dengan keinginannya sendiri
 4. Tanggungjawab Petugas Pelayanan
Didasarkan pada tingkat kedisiplinan pegawai di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon yang ditemukan peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pegawai belum sepenuhnya bertanggungjawab terhadap tugasnya sebagai Pegawai Negeri Sipil dan terutama sebagai Pelayan Publik
 5. Kemampuan Petugas Pelayanan
Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pegawai di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon belum memiliki kompetensi yang memadai menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Peneliti mendapati sebagian besar pegawai belum mampu mengoperasikan teknologi computer. Dari hasil wawancara dengan beberapa pegawai, mereka mengaku sama sekali tidak tahu menggunakan computer.
 6. Kecepatan Pelayanan
Dari penelitian, masyarakat pada umumnya ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Namun yang menjadi kendala adalah kehadiran pegawai di kantor. Apabila pegawai yang akan memberikan pelayanan dalam hal ini pembuatan surat rekomendasi tidak ada di tempat, maka masyarakat pengguna layanan harus menunggu beberapa waktu hingga pegawai kembali ke kantor, atau bahkan Kembali pada keesokan harinya karena pegawai telah pulang. Hal inilah yang menyebabkan tidak efektif dan efisiennya pelayanan yang diberikan.
 7. Kesopanan dan Keramahan Petugas
Pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh penyedia layanan. Hal ini diukur dari sikap yang responsive, yang menurut Cullen dan Cushmen dalam Nurmandi Achmad [8]: Manajer pemerintah harus mempunyai responsifitas terhadap kompleksitas dan perubahan. Berdasarkan hasil pengamatan pegawai di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon sudah cukup ramah dalam berhadapan dengan masyarakat pengguna layanan bahkan kepada peneliti dalam hal memberikan keterangan yang dibutuhkan peneliti.
 8. Kewajaran Biaya Pelayanan
Dari hasil wawancara peneliti dengan pegawai dan masyarakat pengguna pelayanan, dalam hal wajarnya biaya pelayanan, adalah tingkat wajar menurut kemampuan dan kesediaan masyarakat memberikan atau tidak memberikan. Karena itu ditemukan perbedaan biaya yang dikeluarkan oleh masing-masing pengguna layanan
 9. Keamanan Pelayanan
Dari hasil pengamatan, selama mengunjungi kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon, peneliti tidak menemukan adanya penjagaan dari petugas keamanan. Namun menurut wawancara, diketahui bahwa selama memberikan pelayanan, tidak pernah terjadi keributan, perselisihan atau hal-hal lainnya yang mengganggu keamanan.
- ### 3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Optimalisasi Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon
1. Sumber Daya Manusia
Kondisi di lapangan yang diamati oleh peneliti, dapat dilihat bahwa Sumber Daya Manusia merupakan salah satu factor dan merupakan factor terpenting pendukung kualitas pelayanan. Dengan adanya SDM yang berkualitas maka berkualitas pada pelayanan yang diberikan. Namun bila SDM tidak memadai dan tidak berkualitas maka akan menghambat pelayanan terhadap masyarakat. Dan juga belum optimalnya kordinasi antar bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon dalam pemberian rekomendasi kegiatan, pemantauan serta pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan oleh masyarakat, kurangnya sarana pendukung kegiatan operasional di instansi terkait, kurang optimalnya penyusunan laporan informasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon, pemanfaatan media social sebagai sarana pelayanan public yang masih kurang, kurangnya jumlah staf pelaksana disetiap bidang sehingga kinerja bidang tidak optimal karena beban kerja yang

- tidak sesuai dengan jumlah ASN yang ada.
2. Organisasi atau Kelembagaan
Struktur organisasi adalah siste formal dari aturan dan tugas serta hubungan otoritas yang mengawasi bagaimana organisasi bekerja sama dan menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini perlu disadari oleh Pemerintah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon. Berdasarkan hasil penelitian, struktur organisasi yang mencakup kejelasan pokok dan fungsi sangat menentukan kualitas pelayanan itu sendiri. Kenyataan di lapangan, pegawai belum bekerja maksimal sesuai tupoksi masing-masing karena masih ditemukan rangkap tugas oleh pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon. Ini menggambarkan kurang berkualitاسnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan tentang optimalisasi pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon:

1. Optimalisasi pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon belum memadai disebabkan karena masih kurangnya pemahaman tupoksi di instansi yang dalam pelaksanaannya memiliki keterkaitan antara bidang yang satu dengan bidang yang lain. Hal ini dapat menimbulkan adanya potensi-potensi gangguan keamanan dan permasalahan lain yang dapat terjadi di tengah masyarakat akibat kurangnya pengawasan dari instansi terkait.
2. Optimalisasi sarana pendukung operasional belum diusulkan sehingga untuk pelaksanaan tugas menjadi terhambat dan kurang optimal karena belum didukung sarana yang memadai.
3. Belum terpenuhinya penyusunan laporan evaluasi yang sesuai dengan kebutuhan layanan, yang diakibatkan dari alur birokrasi yang agak Panjang dan berliku sehingga sering mengalami keterlambatan dalam hal penyelesaian solusi laporan yang diterima.
4. Kuranya staf admin yang menguasai Informasi Teknologi dan dapat bekerja sebagai pengelola informasi yang beredar di masyarakat sehingga masyarakat dan organisasi-organisasi yang memiliki keterkaitan ataupun kepentingan tertentu di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon kurang mendapatkan informasi.
5. Penempatan ASN yang tidak merata kemudian menyebabkan kekosongan dan kekurangan jumlah ASN di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tomohon. Hal ini

menyebabkan terjadinya kinerja yang tidak optimal karena beban kerja tidak sesuai dengan jumlah ASN yang ada.

Referensi

- [1] J. L. J. M. I. : J. H. D. J. and R. K. Gibson, *Organization : Behavior, Structure, Processes*. New York: Library of Congress Cataloging in Publication, 1996.
- [2] H. Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 3rd ed. Jogjakarta: STIE YKPN, 2004.
- [3] S. P. Robbins, *Teori Organisasi*, 3rd ed. Jakarta: Arcan, 1994.
- [4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [5] M. and W. B. Alston, *Research for social workers : An introduction to methods*. Australia : Allen and Unwin, 1998.
- [6] T. Ndraha, *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan)*, 1st ed. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- [7] *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- [8] A. Nurmandi, *Manajemen Pelayanan Publik* . Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama, 2010.



© 2022 by the authors. Licensee Administro Journal
This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).